



LIVELLI SPECIFICI E GENERALI EFFETTIVI DI QUALITÀ COMMERCIALE RELATIVI ALL'ANNO 2025 - ESTRA ENERGIE

	MERCATO LIBERO DATI ANNO 2025	Bassa tensione domestico		Bassa tensione altri usi		Media tensione		Multisito Energia		Bassa pressione domestico		Bassa pressione altri usi		Bassa pressione condominio		Bassa pressione attività servizio pubblico		Multisito gas	
		Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio
STANDARD SPECIFICI	Risposta motivata ai reclami scritti (Tempo massimo 30 giorni solari)	100%	22	100%	24	---	---	---	---	100%	24	100%	22	---	---	---	---	---	---
	Rettifica di fatturazione (Tempo massimo 60 giorni solari e 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali)	---	---	---	---	---	---	---	---	97%	55	100%	54	---	---	---	---	---	---
	Rettifica di doppia fatturazione (Tempo massimo 20 giorni solari)	---	---	---	---	---	---	---	---	100%	20	---	---	---	---	---	---	---	---
STANDARD GENERALI	Risposta richieste scritte di informazioni (Tempo massimo 30 giorni solari per il 95% delle richieste)	100%	23	100%	23	---	---	---	---	100%	25	100%	24	100%	25	100%	29	---	---

	SERVIZIO TUTELA DELLA VULNERABILITÀ GAS DATI ANNO 2025	Bassa pressione domestico			SERVIZIO TUTELE GRADUALI MICROIMPRESE	Bassa tensione domestico		Bassa tensione altri usi	
		Grado di rispetto	Tempo medio			Grado di rispetto	Tempo medio	Grado di rispetto	Tempo medio
STANDARD SPECIFICI	Risposta motivata ai reclami scritti (Tempo massimo 30 giorni solari)	100%	23	STANDARD SPECIFICI	Risposta motivata ai reclami scritti (Tempo massimo 30 giorni solari)	99%	25	---	---
	Rettifica di fatturazione (Tempo massimo 60 giorni solari e 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali)	100%	59		Rettifica di fatturazione (Tempo massimo 60 giorni solari e 90 giorni solari per le fatture quadrimestrali)	---	---	---	---
	Rettifica di doppia fatturazione (Tempo massimo 20 giorni solari)	---	---		Rettifica di doppia fatturazione (Tempo massimo 20 giorni solari)	---	---	---	---
STANDARD GENERALI	Risposta richieste scritte di informazioni (Tempo massimo 30 giorni solari per il 95% delle richieste)	100%	26	STANDARD GENERALI	Risposta richieste scritte di informazioni (Tempo massimo 30 giorni solari per il 95% delle richieste)	100%	24	---	---

Con Delibera 399/2025/R/COM di “Revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”, All. A, TIQV, in vigore dal 1° gennaio 2026, l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha approvato i seguenti standard specifici e generali di qualità commerciale che le società di vendita sono tenute a

Standard specifici e generali di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale

INDICATORE	STANDARD SPECIFICO
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30 giorni solari
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari - 90 giorni solari per fatturazione quadrimestrale
Tempo massimo di rettifica di doppia fatturazione	15 giorni solari

INDICATORE	STANDARD GENERALE
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	95%

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti dall’ARERA, il Fornitore riconosce al Cliente finale in occasione della prima fatturazione utile un indennizzo automatico base pari a 30 Euro.
Detto indennizzo è crescente in relazione al ritardo nell’esecuzione della prestazione, come di seguito indicato:
a) Se l’esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l’indennizzo automatico base;
b) Se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell’indennizzo automatico base;
c) Se l’esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell’indennizzo automatico base.
Il Fornitore non è tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico qualora il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità sia riconducibile a: cause di forza maggiore; cause imputabili al cliente finale o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi. Altresì, il Fornitore non è tenuto a corrispondere l’indennizzo automatico: relativamente a reclami scritti aventi per oggetto le interruzioni prolungate o estese di cui al TIQD; nel caso in cui al cliente finale sia già stato corrisposto nel medesimo anno solare un indennizzo per mancato rispetto dello standard specifico relativo al tempo massimo di risposta a un reclamo scritto, relativo alla medesima doglianza e, ai fini del TIF, dei termini di emissione delle bollette; in caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente finale.
Il Fornitore è tenuto a corrispondere al Cliente un indennizzo automatico per un importo pari a: a) euro 30 (trenta) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante il mancato invio della comunicazione di costituzione in mora; b) euro 20 (venti) nel caso in cui sia stata effettuata una riduzione di potenza o la fornitura sia stata sospesa per morosità nonostante alternativamente: i) il mancato rispetto del termine ultimo entro cui il cliente è tenuto a provvedere al pagamento; ii) il mancato rispetto del termine minimo tra la data di scadenza del termine ultimo di pagamento e la data di richiesta all’impresa distributrice per la sospensione della fornitura o riduzione della potenza.